

# Vorgehen bei Beschwerden

Im Rahmen einer kollegiumsinternen Fortbildung im Februar 2008 an der zwei Elternvertreterinnen und zwei Mitarbeiterinnen aus dem Ganztags teilgenommen haben, wurde ein Beschwerdemanagement für unsere Schule entwickelt. In diesem Zusammenhang müssen Sprechzeiten der Lehrkräfte und Mitarbeitenden des Ganztags bekannt sein. Für einen guten und produktiven Umgang mit Beschwerden, ist es wichtig, dass der Beschwerdeführer sich direkt an die betroffene Person wendet.

- **Gesprächsvorbereitung:**

- ➡ bei Beschwerden sich direkt an den Adressaten wenden (*Beschwerden über andere Personen nicht annehmen*)
- ➡ weitere Unterstützungsangebote einholen (*z.B. weitere Personen, Belege*)
- ➡ Sachlichkeit wahren
- ➡ Beschwerde formulieren (*mündlich, schriftlich,...*)
- ➡ bei Bedarf nachfragen
- ➡ mögliche Lösungswege aller Beteiligten anüberlegen (*was kann ich anbieten*)
- ➡ Gesprächstermin abstimmen
- ➡ Befindlichkeiten zur eigenen Person überprüfen (*neutral, unaufgeregt, sachlich*)
- ➡ Beziehung der Gesprächsteilnehmer klären (*Nähe, Distanz, Ablehnung, Akzeptanz*)

- **Gesprächsdurchführung:**

- ➔ genügend, aber begrenzte Zeit einräumen
- ➔ angenehme Atmosphäre schaffen
- ➔ Außenstörungen vermeiden
- ➔ Befindlichkeiten zur eigenen Person wahrnehmen (*neutral, unaufgeregt, sachlich*),
- ➔ wenn gewünscht ein Gesprächsprotokoll anfertigen
- ➔ Beziehung der Gesprächsteilnehmer klären (*Eltern, Übersetzer, Lehrer*)
- ➔ Absprachen über die Gesprächsregeln vereinbaren
  - keine verletzende Sprache verwenden,
  - Ausreden lassen,
  - aktives Zuhören,
  - Sachlichkeit wahren
- ➔ Ausgangslage klären (*Beobachtungen, Analyse*)
- ➔ Wünsche und Erwartungen für die möglichen Lösungswege klären
- ➔ Lösungswege vereinbaren (*evt. schriftlich festhalten*)
- ➔ nächsten Termin zum Überprüfen der Ziele vereinbaren,
- ➔ am Ende positives Feedback geben (*sachlich*)

- **Gesprächsnachbereitung:**

- ➔ Beobachtungen über die Zielvereinbarungen führen (*Evaluation*)
- ➔ evt. neuen Termin vereinbaren